

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Conflito Trabalho-família nos tripulantes da aviação civil:
A utilização de Estratégias SOC e o *Engagement* no
trabalho**

Luísa Maria Domingos Coelho Pereira

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2016

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Conflito Trabalho-família nos tripulantes da aviação civil:
A utilização de Estratégias SOC e o *Engagement* no
trabalho**

Luísa Maria Domingos Coelho Pereira

Dissertação Orientada pela Professora Doutora Maria José Chambel

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

(Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações)

2016

Agradecimentos

À Professora Doutora Maria José Chambel, agradeço todo *engagement*, apoio e disponibilidade constante, bem como as palavras de incentivo, sem as quais este trabalho não teria sido possível.

À Associação Portuguesa dos Pilotos de Linha Aérea (APPLA), à Hifly, à SATA e aos 136 tripulantes que tornaram possível a concretização deste projeto, agradeço a disponibilidade e colaboração.

Ao Sr. Comandante Jorge Durão e Sr. Comandante Daniel Paula agradeço a ajuda indispensável para a realização deste projeto.

Ao meu GANG (Gracinda, Luís e Verónica), agradeço todo o apoio, toda a força, amizade e palavras de incentivo que me permitiram continuar neste caminho.

Ao lado D (Catarina, Carolina, Daniela, Inês, Luís e Vânia), agradeço os bons momentos, a ajuda e amizade.

Aos meus amigos, agradeço a compreensão pelas longas ausências sociais, muito em especial à Angelina por todo o seu carinho e constante motivação.

Agradeço à minha família que compreendeu e respeitou as minhas ausências e que me incentivou a seguir em frente. Muito em especial, agradeço à minha madrinha, Maria José, que nunca deixou de acreditar em mim.

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que o meu sonho se tornasse possível, um muito obrigada!

Índice

RESUMO	2
ABSTRACT	3
INTRODUÇÃO	4
ENQUADRAMENTO TEORICO	7
Conflito Trabalho-Família	5
Bem-estar no Trabalho: <i>Engagement</i>	11
Modelo SOC – Selecção, Otimização e Compensação	12
Modelo Conceptual	15
MÉTODO	16
Procedimento	16
Participantes	17
Medidas	17
Questionário SOC	17
Conflito Trabalho-família	18
<i>Engagement</i> no Trabalho	18
Método de Análise de Dados	19
RESULTADOS	21
DISCUSSÃO DE RESULTADOS	24
Limitações e Estudos Futuros	26
Implicações	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXO	

Resumo

Existem pouco estudos acerca do conflito trabalho-família (CTF) nos tripulantes da aviação civil bem como da existência de estratégias que podem ajudar a reduzir esse mesmo conflito. Pesquisas anteriores demonstram que o uso de estratégias de seleção, compensação e otimização (SOC), contribuem de uma forma significativa para a redução do CTF. Este estudo tem por objetivo analisar até que ponto o uso de estratégias SOC contribui para reduzir o CTF e aumentar o *engagement* nos tripulantes da aviação civil. A amostra é constituída por 136 tripulantes, sendo 51.5% pilotos e 48.5% assistentes/comissários de bordo. Os resultados evidenciaram a não existência de CTF e contrariamente ao previsto, não ficou demonstrado que o uso de estratégias SOC diminuísse o CTF. No entanto, quer o CTF quer as estratégias SOC revelaram ser preditores do *engagement* dos tripulantes. Este estudo apresenta um caráter inovador pela população alvo estudada e pelo instrumento usado, salientando a importância do uso de estratégias SOC no contexto organizacional e servindo de base para estudos futuros, no âmbito do CTF nos tripulantes da aviação civil.

Palavras-chave: Tripulantes, Conflito Trabalho-Família, SOC – Seleção, Otimização e Compensação, *Engagement* no trabalho.

Abstract

There are few studies about work family conflict (WFC) among civil aircrew members, as well as little is known about the existence of strategies that may used to reduce the WFC. Past research has demonstrated that the use of strategy entitled Selection, Optimization and Compensation (SOC) contribute significantly to reduce (WFC). The purpose of this study is to analyze how SOC strategies contribute to reduce and increase *engagement* among civil aircrew members. Based on a sample of 136 aircrew members, 51.5% pilots and 48.5% flight attendants. The results of the current study did not demonstrate WFC among aircrew members and did not demonstrated that using SOC strategies reduces the WFC. However, both WFC and SOC revealed to be predictors of engagement in civil aircrew members. This study is innovate due to the sample and the instrument used emphasizing the importance of using SOC strategies in organizational field, as well as a contribute for future research in the field of civil aircrew members.

Keywords: Aircrew members, Work Family-Conflict, SOC – Selection, Otimization and Compensation, Work Engagement.

Introdução

A sociedade contemporânea tem sido palco de profundas transformações a nível sócio – económico com impacto no mercado de trabalho (Peiró, 2008) e na vida familiar. Muitos indivíduos vivem diariamente pressões resultantes da acumulação de exigências profissionais, sociais e familiares. Estas exigências, muitas vezes contraditórias, não facilitam a conciliação das esferas profissional e familiar/social, originando frequentemente um conflito (Chambel, 2014).

No domínio social, o modelo tradicional do conceito de família mudou radicalmente. Os homens começaram a ter uma maior participação no mundo doméstico e as mulheres a ocupar cada vez mais, um trabalho remunerado (Allen, Herst, Bruck & Sulton, 2000; Premeaux, Adkins & Mossholder, 2007) e aspiram, tal como os homens, ao sucesso profissional e autonomia financeira. Tornou-se frequente o número de famílias em que ambos os membros do casal trabalham, verificando-se que um grande número destes casais tem dificuldade em lidar com as exigências dos seus domínios profissional e familiar (Geurts & Demerouti, 2003). Aumentou assim, o número de pessoas com responsabilidades profissionais e domésticas (Gastanares, Allende, & Zorriketa, 2008; Clark 2001). A estrutura familiar tornou-se mais complexa: aumentou a taxa de divórcio, de famílias mais pequenas, recompostas e monoparentais, as últimas, em Portugal, aumentaram para 9%, das quais 86% são constituídas por mães e filhos (Allen, 2001; Grzywacz & Marks, 2000; Instituto Nacional de Estatística (INE), 2012), o número de famílias unipessoais (pessoas que vivem sós) aumentou em Portugal para 20,4% (INE, 2013), as mulheres são mães cada vez mais tarde e têm um menor número de filhos e, por sua vez, a esperança de vida aumentou, levando a que os trabalhadores se ocupem, com mais frequência, dos idosos (Bailyn, Drago & Kochan, 2001, Carvalho & Chambel, *in press*; INE, 2013; Montenegro, 2007). Portugal, à semelhança do mundo ocidental, tem registado uma elevada taxa de participação feminina no mercado de trabalho. De acordo com o Censos de 2011, das mulheres empregadas, 89,1 % trabalhavam a tempo completo e 21,8% (mais de um quinto) exerciam uma profissão ao nível de quadro superior (diretoras, gestoras, entre outras) (INE 2013).

No contexto laboral, a globalização social e económica, a proliferação das novas tecnologias, a concorrência e a crise económica levaram a alterações laborais (Peiró, 2008), nomeadamente ao aumento significativo de formas atípicas de trabalho (Kinnunen & Mauno, 2008). Efetivamente, estes trabalhos revestem um carácter ocasional, sazonal, temporário, a tempo parcial, a recibos verde e contratos a termo.

Dada a necessidade de operações comerciais 7 dias por semana e 24 horas por dia, os horários de trabalho também se tornaram atípicos: horários alargados, horários por turnos (e.g. fixos, irregulares).

O trabalho por turnos (horários de trabalho não convencionais) é um abrangente e significativo fenómeno social, com repercussões ao nível da saúde e bem-estar dos trabalhadores, das suas famílias e das políticas sociais (Presser & Ward, 2011). De acordo com a legislação portuguesa, “*Considera-se trabalho por turnos qualquer organização do trabalho em equipa em que os trabalhadores ocupam sucessivamente os mesmos postos de trabalho, a um determinado ritmo, incluindo o rotativo, contínuo ou descontínuo, podendo executar o trabalho a horas diferentes num dado período de dias ou semanas*” (Artigo 220.º, do Código do Trabalho, 2009). Dados do Sixth European Working Condition Survey - EWCS (Eurofound, 2015), indicam que cerca de 21% dos trabalhadores europeus trabalham por turnos. No entanto, existem inúmeras formas de trabalho por turnos que diferem entre si, no que concerne à sua estrutura – presença/ausência de trabalho noturno, duração do período de trabalho, número de trabalhadores/tripulações necessárias para assegurar o período de trabalho, turnos rotativos ou fixos, horas de início/ fim do período de trabalho, duração do turno, regularidade/irregularidade do ciclo, entre outros (Costa, 2003).

Quem trabalha por turnos, frequentemente encontra-se dessincronizado da maior parte da população e pode enfrentar grandes dificuldades na sua vida social, pois tanto a família, quanto as atividades sociais funcionam em função da orientação diurna da sociedade (Costa, 2003). Constatase que o trabalho por turnos tem implicações na vida familiar, especialmente nas famílias com filhos, causa disfunção familiar, instabilidade matrimonial, aumenta o número de tarefas domésticas, dificulta a união familiar, ao tornar difícil conciliar atividades e rotinas familiares e exigir grandes manobras para cuidar das crianças, tendo impacto no seu desenvolvimento socio-emocional, independentemente da sua idade (James & Sudha, 2015; Presser, 2003; Staines & Pleck, 1983; White & Keith, 1990). O trabalho por turnos pode levar ao conflito trabalho-família (Barnes-Farrell, Davies-Schiril, McGonagle, Walsh, Milia, Fischer, Hobbs, Kaliterna & Tepas, 2008; Staines & Pleck, 1983), tendo no entanto, os trabalhadores por turnos fixos um índice mais elevado de conflito do que os trabalhadores por turnos rotativos (Demerouti, Geurts, Bakker & Euwema, 2004).

No setor da aviação, os tripulantes técnicos (pilotos) e os tripulantes de cabine (assistentes/comissários de bordo), doravante quando mencionados conjuntamente, designados por tripulantes, são duas das profissões que se encontram sujeitas ao regime de trabalho por turnos. Especificamente, por turnos irregulares de duração diferente, que implica dias fora de casa, voos de madrugada, voos diurnos, voos noturnos, muitos voos num só dia e, por vezes, voos incidindo em vários fusos horários provocando - dessincronização dos ritmos circadianos, privação de sono, sonolência e fadiga - (MacDonalds, et al., 2003; Power, Spencer & Petrie, 2010; Powel, et al., 2007; Waters, 2009) obrigando a uma legislação própria, que em outros aspetos limita o número de horas diárias de acordo com o início do período de trabalho. Este tipo de turnos origina frequentemente para os tripulantes um desequilíbrio entre os ritmos de vida e os ritmos biológicos.

Estudos comprovam que devido às especificidades das suas profissões, os tripulantes estão altamente expostos a determinados riscos de saúde (cancro da próstata, cancro da mama, cancro de pele, leucemia, infertilidade, desgaste psicológico, entre outros (Ballard, Lagorio, DeAngelis, & Verdecchia, 2000; Kim, 2002; Lynge, 1996; Bourgeois-Bougrine, Carbon, Gounelle, Mollard & Coblentz, 2003; Powell, Spencer, Holland, Broadbent & Petrie, 2007). Os tripulantes que fazem longo curso sofrem ainda de *jet lag* que se manifesta pelo cansaço, insónias, sono, desorientação, problemas digestivos, irritabilidade, baixo desempenho e diminuição cognitiva (Costa, 2003; Sharma & Shrivastava, 2004).

Para além de todas estas consequências negativas a nível da saúde, as assistentes de bordo devido aos seus horários irregulares, ainda têm frequentemente dificuldades em manter uma vida social e familiar, originando conflito trabalho-família (Ching -Fu & Shu-Chuan, 2010), que por sua vez leva ao *burnout* (Chang & Chiu, 2009). O facto das escalas mensais serem publicadas no final de cada mês, mas sujeitas a alterações súbitas, é outro fator que pode originar um desequilíbrio entre o trabalho e a vida familiar e/ou social no setor da aviação (Ching-Fu & Shu-Chuan, 2010). É possível inferir que as características da profissão assistente de bordo tendem a aumentar o nível de conflito trabalho-família (Ching-Fu & Shu-Chuan, 2010). Na realidade, os tripulantes têm uma profissão stressante, cansativa e disruptiva (Ballard, et al.2006; Jeeva & Chandramohan, 2008). Perante este cenário não é surpreendente que desde 2010 a profissão de piloto seja considerada das mais stressantes do mundo, pelo site Norte Americano especializado em emprego, CareerCast.com (2016), tendo sido em

2016 considerada a terceira profissão mais stressante. Tendo em conta que a investigação tem demonstrado que o uso de estratégias de *coping* é determinante para lidar com o conflito trabalho-família (Allen, et al., 2000), os tripulantes face às especificidades das suas profissões e às exigências físicas e psicológicas inerentes, também desenvolvem estratégias de *coping* para tentarem lidar equilibradamente com exigências profissionais e familiares (Shehada, 2014; Jeeva, Chandramohan, 2008).

Embora existam inúmeros estudos científicos sobre o conflito trabalho-família, as profissões de piloto e assistente de bordo têm merecido pouca atenção. Perante a escassez de literatura, julgámos pertinente estudar estas duas profissões que por um lado, apresentam fatores que potenciam o CTF e por outro, devem adotar estratégias de *coping* para gerir esse mesmo conflito, havendo todavia, também, pouca investigação na comunidade científica, acerca desta temática. Para investigar essas estratégias é usado um instrumento que foi traduzido e adaptado especificamente à realidade da população em questão, por Chambel (2016).

Enquadramento Teórico

Conflito Trabalho-Família

A relação trabalho-família é entendida como um processo no qual o funcionamento de um indivíduo num dos domínios da sua vida (profissional ou familiar) influencia e, simultaneamente é influenciado, positiva ou negativamente, pelos comportamentos e reações exibidos no outro domínio (Geurts & Demerouti, 2003).

A perspetiva positiva defende que, contrariamente à perspetiva negativa, o envolvimento em diversos papéis é benéfico e aporta sinergias positivas entre o trabalho e a família (Carvalho & Chambel, 2016). Segundo a teoria da acumulação de papéis (Sieber, 1974), os recursos não são entendidos como limitados e a participação em vários papéis permite ao indivíduo a produção de mais recursos que facilitam o desempenho em ambos os campos da sua vida (Geurts, et al., 2005). Neste sentido, quando o indivíduo aumenta recursos num dos papéis, melhora o seu desempenho no outro (Greenhaus & Powell, 2006). Esta relação positiva do trabalho-família também apresenta uma bi-direcionalidade, na medida em que tanto o trabalho pode beneficiar a vida familiar como a vida familiar pode beneficiar o trabalho (Frone, 2003; Voydanoff, 2005a). Esta abordagem centrada na perspetiva positiva da relação trabalho-família originou diferentes conceitos como contágio positivo (*spillover*) (Grzywacz, 2000;

Hanson, Hammer, & Colton, 2006), valorização (*enhancement*) (Ruderman, Ohlott, Panzer, & King, 2002), facilitação (Frone, 2003; Hill, 2005; Wayne, Musisca, & Fleeson, 2004) e enriquecimento trabalho-família (ETF) (Greenhaus & Powell, 2006). A existência desta multiplicidade de conceitos cria dificuldades de ordem conceptual, teórica e operacional (Carlson, Kacmar, Wayne & Grzywacz, 2006; Carvalho & Chambel, *in press*; Frone, 2003; Greenhaus & Powell, 2006; Shein & Chen, 2011). O conceito EFT é o reúne maior consistência e valor empírico (Carlson et al., 2006; Carvalho & Chambel, *in press*; Greenhaus & Powell, 2006; Shein & Chen, 2011) sendo definido por Greenhaus e Powell (2006, p.72) como “*a extensão na qual as experiências num papel melhoram a qualidade de vida noutro papel*”.

No entanto, a perspectiva negativa tem sido a mais amplamente investigada da relação trabalho-família. Esta perspectiva tem, como ponto fulcral o conflito trabalho-família (CTF) (Carvalho & Chambel, *in press*). Nesta perspectiva, considera-se que o trabalho e a família são atualmente dois dos aspetos mais importantes da vida dos adultos (Frone, Russel & Cooper, 1992; Zedeck, 1992), contudo estes dois papéis tornam-se muitas vezes incompatíveis, não se relacionando harmoniosamente, originando conflito entre ambos (Grant –Vallone & Donaldson, 2001; Netemeyer, MCMurrian, & Boles, 1996). Embora existam diversas definições para o CTF (Carlson, Kacmar & Williams, 2000), a que reúne mais consenso junto dos investigadores é a de Greenhaus e Beutell (1985, p.77) que o define como “*uma forma de conflito inter-papel na qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis de modo a que a participação num papel torna mais difícil a participação no outro*”. De facto, apesar de existirem diversas abordagens teóricas para explicar o CTF, a maioria dos investigadores prefere a teoria dos papéis (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964). Esta teoria parte do princípio de que os indivíduos desempenham vários papéis na sua vida originando expectativas em relação a cada um deles, mas que nem sempre é possível corresponder de igual modo às expectativas de desempenho desses papéis (Kahn et al., 1964; Carvalho & Chambel, *in press*). A multiplicidade de papéis e as exigências específicas de cada um tornam difícil desempenhá-los com sucesso, originando consequentemente o conflito. A hipótese da escassez de recursos (Goode, 1960) é outro pressuposto do modelo CFT. Esta teoria defende que o indivíduo tem uma quantidade limitada de recursos e de energia e que ao canaliza-los para o desempenho de um papel, não os pode dedicar ao desempenho de outro papel, sendo obrigado a fazer opções (Goode, 1960; Carvalho & Chambel, *in*

press). Assim, desempenhar uma multiplicidade de papéis diminui a quantidade de recursos disponível, levando a que o indivíduo experimente sentimentos de tensão (Carlson & Grzywacz, 2008).

As primeiras pesquisas acerca do CTF eram conduzidas de modo unidirecional, ou seja, era estudada a interferência do domínio profissional no domínio familiar (Chambel & Barbosa, 2014; Greenhaus & Beutell, 1985). No entanto, atualmente, cada vez mais, os estudos põem em evidência a bidirecionalidade do conflito entre a esfera profissional e familiar (Frone et al., 1992; Parasuraman, Purohit, Godshalk & Beutell, 1996; Frone, Roussel & Cooper, 1997; Frone, Yardley & Markel, 1997), isto é, as experiências do domínio familiar podem interferir negativamente no domínio do trabalho (conflito família-trabalho (CFT) e, no sentido oposto, as experiências profissionais podem interferir negativamente no domínio familiar (CTF) (Carvalho & Chambel, *in press*). Cada uma das direções origina tipos diferentes de conflito (Frone, Russel, & Cooper, 1992). Na realidade, estes dois domínios têm permeabilidades diferentes, o familiar apresenta-se menos estruturado e formalizado, o que o torna mais flexível e vulnerável às exigências do outro domínio (Frone, et al. 1992; Eagle, Miles & Icenogle, 1997; Grandey, Cordeiro & Crouter, 2005). De facto, vários estudos empíricos têm demonstrado maior interferência das exigências do domínio do trabalho no domínio familiar do que o inverso (Geurts & Demerouti, 2003; Byron, 2005). Por conseguinte, a maioria dos estudos empíricos interessa-se com mais frequência pelo CTF e não pelo CFT (Zedeck, 1992; Frone 2003; Grandey, et al., 2005) e no presente estudo também é esta a perspectiva que irá ser adotada.

Segundo Greenhaus & Beutell (1985) este conflito apresenta três dimensões: conflito com base temporal (*time-based*), o conflito de pressão (*strain-based*) e o conflito comportamental (*behavior-based*). O conflito com base temporal surge quando a gestão do tempo se torna difícil coordenar devido às exigências temporais dos diferentes papéis, ou seja, o tempo exigido para a realização de um papel afeta o tempo disponível para a execução de outro, reduzindo-o (e.g., uma mãe assistente de bordo cujo horário de trabalho por turnos irregulares não lhe permite deitar o filho todas as noites por estar ausente de casa). A dimensão tempo considera aspetos gerais do trabalho, como horários de trabalho, a flexibilidade de horários, número de horas de trabalho semanais, o envolvimento e a responsabilidade quer com a família, quer com o trabalho. Neste sentido, o conflito derivado do tempo, ao nível laboral, relaciona-se positivamente com a quantidade e períodos irregulares de trabalho por turnos (Pleck,

Staines, & Lang, 1980), com o aumento das responsabilidades laborais, com o trabalho para além dos horários estipulados, com a excessiva carga horária (Alam, Biswas, & Hassan, 2009; Major, Klein & Ehrhart, 2002; Pleck et al., 1980), com o número de horas semanais despendidas no trabalho (Alam et al., 2009; Fu & Shaffer, 2001). Por sua vez, ao nível familiar, relaciona-se mais fortemente com as pessoas casadas do que com as solteiras (Herman & Gyllstrom, 1977) e com as exigências parentais, sendo que os casais com filhos têm mais conflito do que os casais sem filhos (Pleck et al., 1980), com o número e idade dos filhos (Alam et al., 2009; Beutell & Greenhaus, 1980), como com a existência de famílias numerosas (Greenhaus & Beutell, 1985; Keith & Scahfer, 1980). O tempo despendido num papel pode ser feito pelo indivíduo de forma intencional (Edwards & Rothbard, 2000) ou imposto por outrem (Silva, 2007).

O conflito de pressão advém da pressão vivida num determinado papel afetar o outro papel (Greenhaus & Beutell, 1985). Esta pressão pode manifestar-se através de alterações psicológicas, fisiológicas e comportamentais desencadeadas pela exposição a fatores de *stress* (Thomas & Ganster, 1995), nomeadamente ansiedade, fadiga, depressão, apatia, tensão e irritabilidade (Brief, Schuler & Van Sell, 1981; Ivancevich & Matteson, 1980, cit. por Greenhaus & Beutell, 1985). Ao nível laboral, os horários de trabalho longos e inflexíveis e a deslocação em trabalho, podem contribuir indiretamente para este conflito derivado da pressão (Greenhaus & Beutell, 1985). Por sua vez, ao nível familiar, contribuem para este conflito, entre outros, a existência de filhos pequenos, a falta de apoio familiar (e.g., um comissário de bordo que passou dias fora de casa quando chega a casa vem cansado e exausto e não tem paciência para ouvir as histórias familiares ou ir passear com o filho). Salienta-se que o excesso de tempo exigido por um domínio, pode causar tensão evidenciando uma ligação estrita entre o conflito de tempo e o conflito de tensão (Greenhaus & Beutell, 1985).

O conflito de comportamento ocorre quando se verifica a incongruência dos padrões de comportamento, de um determinado papel, com as expectativas comportamentais de outro papel e o indivíduo não consegue adaptar o seu comportamento satisfatoriamente (Greenhaus & Beutell, 1985), (e.g., no desempenho da sua tarefa um piloto deve ser assertivo, em família espera-se que seja carinhoso e afetuoso com os filhos). Áreas distintas exigem comportamentos distintos. Existem poucos estudos empíricos que suportem este conflito (Geurts & Demerouti, 2003) na medida em que esta dimensão tem pouca relevância na maioria das profissões (Chambel, 2014).

Bem-estar no Trabalho: *Engagement*

A literatura tem evidenciado que o CTF tem inúmeras consequências negativas para o bem-estar no trabalho, compromisso organizacional, satisfação conjugal, satisfação no trabalho, desempenho profissional, satisfação com a carreira e aumento de problemas de saúde mental, tais como a depressão e o *burnout* (Allen et al., 2000; Amstad, Meier, Fasel Elfering & Semmer 2011; Chambel, 2014; Greenhaus, Allen & Spector, 2006). O *burnout* pode ser definido como a resposta do indivíduo face aos stressores crónicos, a nível emocional e interpessoal no contexto do trabalho, caracterizado por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Trata-se de uma reação que se manifesta em qualquer profissão (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Buunk, 2003). No domínio aeronáutico e das ciências sociais é sinónimo de desgaste humano (Schuster, Dias, Grohmann & Marquette, 2013). O *burnout* é considerado uma das duas dimensões do bem-estar no trabalho, a dimensão negativa. Neste estudo interessa-nos a versão positiva, o *engagement*.

O *engagement*, indicador do bem-estar, surgiu como forma de encarar e tentar minimizar o *burnout* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), sendo considerado o seu oposto (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008; Maslach & Leiter, 1997; Salanova & Schaufeli, 2004; Schaufeli & Salanova, 2007; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002b;). Este estado psicológico é considerado como um estado psicológico positivo de bem-estar e de preenchimento relacionado com o trabalho (Bakker et al., 2008; Leiter & Maslach, 1998; Schaufeli, et al., 2002b), caracterizado por vigor (altos níveis de energia quando se trabalha, dedicação profissional e persistência face às dificuldades), dedicação (entusiasmos, inspiração, orgulho e desafio no trabalho) e absorção (concentração e felicidade no desempenho da atividade profissional) (Schaufeli, et al., 2002b). O vigor e a dedicação são considerados as dimensões *core* do *engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004), enquanto que a dimensão absorção se aproxima de um “*flow*”, termo usado por Csikszentmihalyi (1990) que designa um estado ótimo de experiência e prazer intrínseco. É importante salientar que o *engagement* é distinto de compromisso organizacional, de satisfação no trabalho ou de envolvimento no trabalho (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). O compromisso organizacional diz respeito à lealdade do colaborador para com organização onde trabalha. O foco incide na organização e sobre o próprio trabalho. A satisfação no

trabalho verifica-se quando a situação profissional é entendida como uma fonte de realização e satisfação, não abrangendo a relação da pessoa com o próprio trabalho. O envolvimento no trabalho é idêntico à dimensão da dedicação no *engagement*, no entanto não inclui as dimensões de vigor e absorção (Maslach et al., 2001). Apesar de não ser consensual a definição do constructo *engagement*, uma grande percentagem dos investigadores concorda que engloba a dimensão energia e a dimensão identificação. Neste âmbito o *engagement* é caracterizado por elevados níveis de energia, uma forte ligação ao trabalho que é encarado como um desafio (Bakker, et al., 2008).

Inúmeros estudos sugerem que este estado cognitivo-afetivo psicológico é fator primordial para um alto desempenho profissional, elevada produtividade e contribui para maior satisfação dos clientes (Andrew & Sofian, 2012; Bakker, et al., 2004) tornando-se crucial para qualquer organização. Perante o acima exposto, entende-se que os colaboradores com *engagement* são mais empenhados, proactivos, mais leais para com a organização, mais satisfeitos com o trabalho e dão mais de si/ de si mais do que lhes é pedido (Solanova & Schaufeli, 2004).

Por outro lado, dados os seus efeitos positivos, a literatura sugere duas formas principais promover o *engagement* – recursos de trabalho (aspetos físicos, sociais e organizacionais da profissão) (Schaufeli & Bakker, 2004) e recursos pessoais (caraterísticas individuais do colaborador, como a resiliência, autoeficácia e otimismo) (Bakker, 2011). Deste modo, podemos considerar que as situações de CTF são situações de perda de recursos (i.e., tempo e energia que tornam o trabalhador incapaz de desempenhar o papel profissional e da família de forma equilibrada), implicando menos *engagement* no trabalho.

H1: O conflito trabalho-família relaciona-se com o bem-estar dos tripulantes de tal modo que esta relação é negativa com o *engagement*.

Modelo SOC – Seleção, Otimização e Compensação

Uma vez que não é fácil conciliar a vida profissional e familiar, muitos indivíduos usam estratégias de *coping* para equilibrar estas duas esferas importantes da vida, de forma a minimizarem o conflito trabalho-família. Poucos estudos existem acerca do uso e eficácia dessas estratégias no domínio da relação trabalho-família (Kinnunem & Mauno, 2008). Contudo, existem evidências de níveis mais altos de

satisfação com a vida, através do uso bem-sucedido das estratégias de *coping*, sugerindo que a forma como os indivíduos gerem o conflito é determinante para essa satisfação (Ribeiro & Pimenta, 2014).

O modelo SOC – seleção, otimização e compensação pode ser considerado um conjunto de medidas adaptativas de *coping* que descreve a forma como os indivíduos selecionam objetivos importantes ou relevantes, organizam ou implementam meios ou recursos para otimizar os esforços na conquista dos objetivos, e usam estratégias compensatórias para equilibrar as perdas relativamente aos ganhos em prol do objetivo final (Hughes, 2014). Razão pela qual, optámos por aplicar este modelo, no nosso estudo, para verificar se estas estratégias minimizam o conflito trabalho-família nos tripulantes.

Ao longo da vida os seres humanos deparam-se com ganhos e perdas de desenvolvimento, por um lado, a aquisição de conhecimento e de *skills*, e por outro, perdas a nível diminuição de saúde e de funcionamento cognitivo (Hughes, 2014). Gerir estes ganhos e perdas é um processo que envolve escolhas e reestruturação dos objetivos (Baltes, 1997). O equilíbrio entre ambos, depende da forma como cada indivíduo organiza a sua vida, das patologias de que sofre e dos fatores socioculturais vigentes na sociedade. A capacidade de maximizar o potencial de desenvolvimento individual ao longo da vida assenta em dois pontos fundamentais, ser capaz de criar soluções viáveis para os problemas da vida e ter um forte sentido de eficácia para as colocar em prática (Hoare, 2006). Este processo adaptativo é multidirecional e multidimensional. Esta plasticidade no âmbito do desenvolvimento sugere que os indivíduos têm capacidade de responder com comportamentos diferentes a diferentes situações (Mancini & Roberto, 2009). Neste sentido foi proposto por Baltes (1987) o meta-modelo de desenvolvimento, SOC - seleção, otimização e compensação, para explicar o processo de desenvolvimento humano de acordo a dialética relação entre a maximização de ganhos e a minimização de perdas que ocorrem ao longo de toda a vida, partindo do princípio que os recursos individuais são limitados (e.g. tempo, energia e capacidade cognitiva).

Este modelo foi posteriormente revisto e redefinido por uma maior abrangência da sua aplicação às diversas fases do ciclo de vida (Baltes & Baltes, 1990; Baltes & Freund, 2003). Trata-se de um modelo de desenvolvimento universal baseado na especificidade individual e contextual (não-normativo) (Baltes & Baltes, 1990). Este modelo de desenvolvimento adaptativo fornece um quadro teórico que permite a

compreensão dos processos de regulação do desenvolvimento ao longo de todo o ciclo de vida, de acordo com diferentes níveis de análise e diferentes domínios de funcionamento. Estipula que em todas as etapas da vida, o desenvolvimento bem-sucedido assenta na orquestração de três estratégias: seleção, otimização e compensação (Baltes, 1997; Freund & Baltes, 1998).

Para cada indivíduo e situação, a seleção refere-se à escolha, consciente ou inconsciente, de lutar por novos objetivos ou manter os atuais. A seleção de objetivos verifica-se em diversos domínios (físico, cognitivo, social, entre outros) de acordo com um conjunto de fatores de influência: cultura e pressões individuais (por exemplo, normas), desigualdade social e diferenciação social (por exemplo, género e classe social) e diferenças inter-individuais ou influências não normativas (Marsiske et al., 1995, cit por Mancini et al., 2009). Convém distinguir dois tipos de seleção, a seleção eletiva (baseada na escolha) e a baseada na perda. A seleção eletiva centra-se nas metas pretendidas de acordo com os recursos disponíveis (concentrar-se na carreira profissional em vez dos hobbies até que ser alcançado o lugar pretendido). A seleção negativa é o resultado de uma experiência de perda de meios/recursos ao tentar alcançar um objetivo, perda essa que ameaça a manutenção de um nível de funcionamento num domínio específico. A otimização envolve à utilização de estratégias individuais para adquirir e melhorar os recursos, as habilidades e as competências necessários para alcançar determinadas metas de acordo com os objetivos pretendidos (Baltes, 1997; Baltes & Baltes 1990; Freund & Baltes, 2002). Por sua vez, a compensação consiste no processo de ajuste das perdas para permitir alcançar determinado ganho (Baltes, 1997; Baltes & Baltes 1990; Freund & Baltes, 2002), (e.g. uma assistente de bordo contrata uma empregada para quando chegar a casa disfrutar do tempo de descanso junto da família).

Este modelo teórico foi inicialmente desenvolvido para estudar o envelhecimento saudável e bem-sucedido, ao longo de todo o ciclo de vida (*lifespan*) (Baltes, 1997; Baltes & Baltes, 1990; Baltes et.al., 1999; Freund & Baltes, 2002), no entanto devido à sua abrangência pode ser aplicado a outros domínios do funcionamento humano (Baltes, 1997). No domínio organizacional, estudos sugerem que o uso de estratégias SOC no campo do trabalho tem efeitos positivos, nomeadamente nas competências de trabalho, maior nível de bem-estar geral, maior satisfação profissional (Wiese, Freund, & Baltes, 2002), desempenho profissional (Bajor & Baltes, 2003; Zacher & Frese, 2011) e *engagement* (Lockenoff, 2012;

Schmitt et al., 2012; Venz & Sonnentag, 2015; Weigl, Muller, Hornung, Zacher & Angerer, 2013; Weigl, Müller, Hornung, Leidenberger, & Heiden, 2014; Zacher, Chan, Bakker & Demerouti, 2015). O uso de estratégias SOC está relacionado com baixos níveis de conflito trabalho-família. (Baltes & Haydens-Gahir, 2003)

Dada a especificidade das profissões de piloto e assistente/comissário de bordo conterem caraterísticas do trabalho preditoras do conflito trabalho-família, entre muitas, o trabalho por turnos e o número de horas de trabalho (Bellavia & Frone, 2005; Chambel, 2014; Jacobs & Gerson, 2001; Pleck, Staines & Lang, 1980) e, por outro lado, existirem evidências de que a ausência ou mau uso das estratégias de *coping* para lidar com os *stressores* do trabalho leva a elevados níveis de conflito trabalho-família (Rotondo, Carlson & Kincaid, 2003) mas que o uso das estratégias SOC contribuem para a redução desses *stressores* e consequentemente para a diminuição do conflito (Baltes & Haydens-Gahir, 2003), neste estudo quisemos compreender até que ponto os tripulantes que fazem uso das estratégias SOC reduzem o CTF.

H2: O uso de estratégias SOC - seleção, otimização e compensação- pelos tripulantes relaciona-se negativamente com o conflito trabalho-família.

H3: O uso de estratégias SOC - seleção, otimização e compensação- relaciona-se com o bem-estar dos tripulantes através do conflito trabalho-família, isto é este último desempenha um papel mediador na relação entre as estratégias SOC e o *engagement*.

Modelo Conceptual

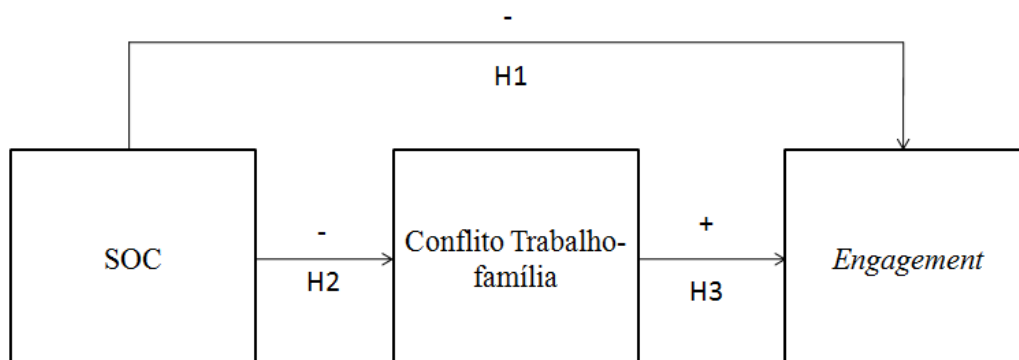


Figura 1. Modelo Conceptual

Método

Procedimento

O projeto foi apresentação a algumas companhias aéreas e à Associação dos Pilotos Portugueses de Linha Aérea (APPLA), via e-mail, onde era dado a conhecer o estudo empírico, a sua pertinência e solicitada a autorização para a realização do mesmo junto dos seus tripulantes/associados. Foi autorizado em duas companhias aéreas e na APPLA. Após concedida a autorização, a APPLA divulgou eletronicamente o projeto junto dos seus associados e as companhias aéreas junto dos seus tripulantes, salientando ambas que o estudo se dirigia a tripulantes casados/união de facto com ou sem filhos e a solteiros/divorciados/viúvos com filhos. Paralelamente, alguns tripulantes foram contactados através da rede de contactos pessoais dos investigadores (presencialmente, por telefone ou via redes sociais). A recolha de dados foi efetuada através de questionários em formato papel ou *on-line*, de acordo com a opção da companhia aérea, da APPLA ou do tripulante, no caso de este ser contactado pelos investigadores. Os questionários em formato papel foram distribuídos e recolhidos em envelope fechado nos Departamentos de Recursos Humanos das respetivas companhias aéreas ou entregues diretamente aos investigadores. No que concerne aos questionários em formato *on-line* foram respondidos através da plataforma SurveyMonkey, da responsabilidade dos investigadores do projeto. Foi garantido aos tripulantes a total anonimato e confidencialidade das suas respostas. O processo de entrega e recolha dos questionários decorreu ente janeiro e abril de 2016. O tempo médio de preenchimento de cada questionário foi de 15 minutos. Nos questionários foi disponibilizado o contacto do responsável do projeto, para os tripulantes interessados em receber informação acerca dos resultados globais do estudo.

Participantes

A amostra deste estudo é constituída por 136 tripulantes, sendo 70 (51.5%) tripulantes técnicos (pilotos) e 66 (48.5%) tripulantes de cabine (assistentes/comissários de bordo) de várias companhias aéreas. No que diz respeito ao género, 80 tripulantes são do sexo masculino (58.8%) e 56 do sexo feminino (41.2%). Os tripulantes apresentam idades compreendidas entre 20 e 64 anos, possuindo a amostra uma idade média de 39.80, com um desvio padrão de 8.58 anos. Relativamente ao estado civil, a grande maioria 80.9% é casada (n=110), entre 1 e 5 anos (n=40 – 29.4%) e a restante

amostra 19.1% solteira/viúva/divorciada (n=26), com uma média de 1.39 filhos por tripulante. No que concerne à situação profissional, cada tripulante passa em média 8.26 noites por mês fora de casa e 1.34 fins-de-semana por mês em casa, trabalhando a maioria 33.8% (n=46) na aviação, entre 11 e 20 anos. Em termos de escolaridade, a habilitação mais frequente (35,3%) é ao nível da licenciatura (n=48), no entanto 29.4% tem frequência universitária (n=40), 23.5% (n=32) tem o 12º ano ou equivalente e 11.8% tem um grau académico superior à licenciatura.

Medidas

O presente estudo aplicou um questionário composto por duas secções. A primeira parte do questionário do tripulante continha questões de natureza sociodemográfica, como o sexo, a idade, as habilitações literárias, número de anos trabalha na aviação, a categoria profissional, o estado civil, número de anos casado/união de facto, existência de filhos, média por mês de noites fora de casa, média por mês de fins-de-semana em casa e opcionalmente a companhia aérea onde exerce a atividade profissional. A segunda parte era composta uma bateria de três escalas abaixo mencionadas.

Questionário SOC

O uso de estratégias SOC, por parte dos tripulantes técnicos e de cabine foi avaliado pelo questionário desenvolvido por Baltes, Baltes, Freund & Lang (1999), (Anexo 1) adaptado por Chambel (2016) para o contexto dos pilotos e assistentes/comissários de bordo portugueses. Embora o questionário SOC exista em diferentes versões, neste estudo foi usada a versão reduzida que contém 12 itens. Na medida em que o questionário SOC faz a distinção entre os dois tipos de estratégias de seleção, foram avaliadas quatro dimensões (seleção eletiva, seleção baseada nas perdas, otimização e compensação), cada uma por três itens. Como exemplo de itens destas dimensões temos: seleção eletiva - “Em cada momento que estou com a família concentro-me na sua companhia”, seleção baseada nas perdas - “Quando não é possível fazermos em família as tarefas habituais, procuro encontrar alguma alternativa que nos permita estar juntos”, otimização - “Esforço-me em cada momento que estou em casa para estar com a família” e compensação - “como sei que é difícil manter uma vida familiar, esforço-me por estar presente a 100% quando estou em casa”. Os tripulantes seleccionaram o item que melhor descrevia as suas estratégias com base numa escala de

Likert de 5 pontos, em que 0 significa “não utilizo”, 1 “utilizo pouco”, 2 “utilizo moderadamente”, 3 “utilizo” e 4 “utilizo muito”. As quatro dimensões das estratégias SOC foram analisadas em conjunto, apresentando o questionário um índice de consistência interna considerado muito bom, $\alpha=.92$.

Conflito Trabalho-Família

O conflito trabalho-família foi medido através da escala Carlson, Kacmar & Williams (2000) composta por 14 itens (e.g., “o meu emprego interfere negativamente com as minhas tarefas familiares”), cujas respostas são dadas numa escala de Likert de 5 pontos, significando 1 “quase nunca”, 2 “poucas vezes”, 3 “algumas vezes”, 4 “muitas vezes” e 5 “quase sempre”. No âmbito da precisão, o índice de consistência interna do conflito trabalho-família obtido é considerado muito bom, $\alpha=.93$.

Engagement no Trabalho

Para medir o *engagement* foi usada a escala Utrecht Work Engagement Scale - UWES, de (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006), versão reduzida da medida de Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Romá & Bakker (2002) com 17 itens e três dimensões. A presente medida é composta por 9 itens, com as três dimensões do *engagement*, vigor (e.g. “no meu trabalho sinto-me forte e com vigor”), dedicação (e.g. “estou entusiasmado (a) com o meu trabalho”) e absorção (e.g. “estou contente quando estou a trabalhar intensamente”), avaliadas por três itens cada. Os itens foram respondidos numa escala de Likert de 7 pontos, variando entre 0 e 6, sendo que 0 significa “nunca”, 1 “algumas vezes por ano”, 2 “uma vez ou menos por mês”, 3 “uma vez por semana”, 4 “algumas vezes por semana” e 6 “todos os dias”. Neste estudo à semelhança de estudos anteriores (Chambel & Farina, 2015; Carvalho & Chambel, 2015) utilizou-se a medida do constructo com uma só dimensão. No que diz respeito ao índice de consistência interna, este é considerado muito bom: $\alpha=.90$.

Método de Análise de Dados

A análise estatística deste estudo foi efetuada com recurso ao programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS; Windows 23.0 software) e ao programa *SPSS Analysis of Moment Structures* (SPSS AMOS; Windows 23.0 software).

Em primeiro lugar, foi efetuado o tratamento estatístico dos dados, com recurso ao AMOS, para fazer uma análise fatorial confirmatória (AFC), de maneira a testar o modelo de medida deste estudo, com as variáveis latentes (SOC, conflito trabalho-família e *engagement*) e comparar com o modelo de um só fator (uma variável latente). O modelo de medida explica a forma como as variáveis observadas (e.g. respostas aos itens de um questionário que são indicadores observáveis das variáveis latentes) dependem das variáveis latentes (constructo teórico não observado, aferido por variáveis observadas). Esta técnica foi efetuada em dois passos (“*two-step approach*”), tal como sugerido por alguns investigadores (Anderson & Gerbing, 1988; Klein, 1998). A análise fatorial confirmatória, efetuada através destes dois modelos serve para testar as relações entre as variáveis de forma a verificar se os dados obtidos se ajustam ao modelo teórico do estudo. O Modelo de Medida/Modelo Teórico apresentou três variáveis latentes, nomeadamente o conflito trabalho-família, o SOC e o *engagement*. A AFC, através da avaliação do ajuste de dados, determinou em que grau os itens medem de forma consistente a validade das respetivas variáveis latentes (e.g. em que grau é que os itens que compõem a SOC medem efetivamente as estratégias dos tripulantes). Seguidamente, foi feita a comparação entre o Modelo de Medida e Modelo de um Fator Latente.

Posteriormente, foi utilizado o SPSS para a efetuar as análises descritivas da caracterização da amostra e para calcular as médias, desvios-padrão, correlações e consistências internas das variáveis estudadas. Foi deste modo, calculado os valores médios, coeficientes de consistência interna (alfas de Cronbach), as correlações de *Pearson(r)* entre variáveis de controlo (idade dos tripulantes, categoria profissional, número médio de noites fora de casa e número de filhos), SOC, conflito trabalho-família e *engagement*.

O valor de r representa a intensidade e o sentido da relação linear (positivo ou negativo) existente entre duas variáveis métricas na amostra em estudo. Se o valor de r for igual a 0, não existe correlação entre as variáveis, se os valores se situarem entre $0 < r < .20$ apontam para uma correlação muito fraca, entre $.20 < r < .30$, para uma correlação fraca, entre $.30 < r < .60$ para correlação moderada, enquanto que valores $.60 < r < .80$ correlação forte, entre $.80 < r < 1$ relação muito forte e se o valor de r for igual a 1 estamos perante uma relação perfeita.

Por último, para realizar o teste de hipóteses utilizou-se a metodologia de análise dos modelos de equações estruturais (MEE), a qual permite testar as relações entre as

variáveis iniciais (variáveis independentes), as variáveis mediadoras e a variável seguinte (variável dependente). Tratando-se de uma análise que tem por base modelos de comparações, pode-se aperfeiçoar os parâmetros específicos que tenham interesse e calcular alternativas viáveis em oposição a padrões de efeito. Deste modo, para testar as hipóteses foram criados e analisados dois modelos de equações estruturais, ou seja, o Modelo de Mediação Total e o Modelo de Mediação Parcial. A finalidade deste procedimento foi, com base nos índices do ajustamento de ambos os modelos, determinar se existe uma relação de mediação entre as variáveis latentes e, qual o tipo de mediação mais ajustada aos dados obtidos. Para o modelo mais adequado aos dados foram também obtidos os coeficientes de regressão estandardizada (β) entre as variáveis.

Os modelos foram comparados, quer na análise fatorial confirmatória, quer nos MEE, através dos testes de diferença dos índices de ajustamento *Chi-square* (χ^2), que são indicadores de uma boa adequação dos modelos aos dados obtidos e dos índices de ajustamento adicionais: *Standardized Root Mean Square* (SRMR), *Bentler Comparative Fit Index* (CFI), o *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) e *Incremental Fit Index* (IFI). São indicadores de um bom ajustamento dos modelos, o índice SRMR com valores iguais ou inferiores a .08, os índices IFI e CFI com valores iguais ou superiores a .90 e o índice RMSEA com valores iguais ou inferiores a .06 (Arbuckle, 2003).

Resultados

Análise Fatorial Confirmatória

A análise fatorial confirmatória foi utilizada para testar o ajustamento do Modelo Teórico aos dados obtidos (Tabela 1) e comparou-se com um modelo de um só fator.

Os resultados da análise fatorial relativamente ao Modelo de Medida Teórico revelaram um bom ajustamento aos dados obtidos – χ^2 (554) = 777.34, $p < .001$, SRMR = .07, RMSEA = .06, CFI = .92, TLI = .92, significando que os dados têm um bom ajustamento ao modelo proposto neste estudo. Relativamente ao Modelo de Um só Fator os dados indicam resultados inadequados – χ^2 (557) = 204.24, $p < .01$, SRMR = .19, RMSEA = .14, CFI = .49, TLI = .46. Na medida em que a diferença entre os dois

modelos é bastante significativa, ($\Delta\chi^2(3) = 573.10$ $p < .01$), considera-se que o modelo que melhor se ajusta aos dados é o Modelo Teórico como se pode verificar na Tabela 1.

Tabela 1. Análise Fatorial Confirmatória

Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	RMSEA	CFI	TLI
Modelo Teórico	$\chi^2(554) = 777.34$.07	.06	.92	.92
Modelo de 1 Factor	$\chi^2(557) = 204.24$	Comparação com o Modelo Teórico $\Delta\chi^2(3) = 573.10$.19	.14	.49	.46

Nota: ** $p < .01$; * $p < .05$

Valores médios e correlações entre as variáveis estudadas

Neste estudo, as médias, os desvios-padrão e as correlações entre as variáveis estudadas encontram-se apresentadas Tabela 2.

De acordo com os valores médios obtidos, verifica-se que os tripulantes técnicos e de cabine usam moderadamente as estratégias SOC, dado que em média pontuaram as suas respostas com valores 2.8 (DP=.67), numa escala *Likert* de 5 pontos. No que concerne à variável conflito trabalho-família, a média obtida situou-se em 2.5 (DP=.78), “poucas vezes”, numa escala *Likert* de 5 pontos, indicado uma perceção pouco presente deste conflito. Relativamente ao *engagement*, os valores médios situaram-se em 5.4 (DP=1.2), “Algumas vezes por semana”, numa escala *Likert* de 7 pontos, revelando um elevado nível de *engagement*, por parte dos tripulantes.

Com base na leitura da matriz de correlações obtidas (Tabela 2) ente as variáveis estudadas (SOC, conflito trabalho-família e *engagement*), e as variáveis de controlo, constatámos que o SOC apresenta correlações negativas e significativas com o sexo ($r = -.27$, $p < .01$) e com as noites ausentes ($r = -.27$, $p < .01$), contudo são correlações fracas. Com a categoria profissional, apresenta uma correlação positiva fraca e significativa ($r = -.20$, $p < .05$) e com a variável número de filhos a correlação é muito fraca e não significativa ($r = -.04$, n.s.). Relativamente às variáveis de estudo, entre SOC e o *engagement* existe uma correlação positiva muito fraca ($r = .12$, $p < .05$) e, com o conflito trabalho-família apresenta uma correlação negativa muito fraca ($r = -.04$, $p < .01$). Por fim, o conflito trabalho-família, apresenta uma correlação negativa moderada e significativa

com o *engagement* ($r=-.45$, $p<.01$), indicando que, regra geral, quanto menor for o grau de conflito trabalho-família, maior será o grau *engagement*.

Tabela2. Médias, Desvios-Padrão e Matriz de Correlação das Variáveis Estudadas ($N = 136$)

	Média	DP	1	2	3	4	5	6	7
1. Sexo^a	-	-	1						
2. Categoria Profissional^b	-	-	-.74**	1					
3. Noites Ausente	8.26	5.0	-.11	-.11	1				
4. N° de Filhos	1.23	.91	.57	-.17	.11	1			
5. SOC	2.81	.67	-.27**	.20*	-.27**	-.04	1		
6. CTF	2.55	.78	-.12	-.01	.01	-.18	-.04	1	
7. Engagement	5.42	1.12	.16	-.15	.00	.15	.12	-.45**	1

^a Variável Dummy: 0 = homem; 1 = mulher; ^b Variável Dummy 0 = ; 1 = .

** $p < .01$; * $p < .05$. ; ^a

Modelo de Equações Estruturais

Para testar as hipóteses deste estudo recorreu-se ao modelo de equações estruturais (MEE). Começou por se analisar o Modelo de Mediação Total cujo ajustamento aos dados foi adequado ($\chi^2 (587) = 838.57$, $p<.01$, SRMR =.08, RMSEA =.06, CFI =.91, TLI =.91). Posteriormente, comparou-se este modelo com o Modelo de Mediação Parcial que apresenta também um bom ajustamento aos dados ($\chi^2 (586) = 833.07$, $p<.01$, SRMR =.07, RMSEA =.06, CFI =.91, TLI =.91). A comparação entre os dois modelos revela que a diferença entre ambos é significativa ($\Delta\chi^2 (1) = 5.5$, $p<.05$), sendo o modelo mais ajustado aos dados, aquele que deve ser aceite, ou seja, Modelo de Mediação Parcial – como se pode verificar na Tabela 3.

Tabela 3. Modelos de Equações Estruturais

Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	RMSEA	CFI	TLI
Modelo de Mediação Total	$\chi^2 (587) = 838.57$.08	.06	.91	.91
Modelo de Mediação Parcial	$\chi^2 (586) = 833.07$	Comparação com o Modelo de Mediação Total $\Delta\chi^2 (1) = 5.5^*$.07	.06	.91	.91

Nota: ** $p < .01$; * $p < .05$

A partir do Modelo de Mediação Parcial foram obtidos os valores de β que se encontram representados de forma esquemática na Figura 2. Com os resultados obtidos constata-se que o conflito trabalho-família apresenta uma relação negativa e significativa com o *engagement* ($\beta = -.51$, $p < .01$) – Quanto menos percepção houver do conflito trabalho-família, maior o índice de *engagement*, suportando assim a hipótese 1 deste estudo. No entanto, a relação entre as estratégias SOC e o conflito trabalho-família apresenta uma relação negativa não significativa ($\beta = -.04$, n.s.), refutando a hipótese 2. Deste modo, a hipótese 3 deste estudo que considerava existir uma mediação da relação entre as estratégias SOC e o *engagement* dos tripulantes pelo conflito trabalho-família, também é refutada. Uma das condições para existir uma relação de mediação é existir relação entre a Variável Independente (i.e., estratégias SOC) e a Variável Moderadora (i.e., Conflito trabalho-família) e esta condição não se verifica.

No entanto, com os resultados obtidos constata-se que o SOC apresenta uma relação direta com o *engagement* ($\beta = .19$, $p < .05$). Deste modo, podemos dizer que o *engagement* dos tripulantes depende não só do conflito trabalho-família (sendo nesta relação prejudicado), como também depende da sua utilização de estratégias SOC (sendo neste caso beneficiado).

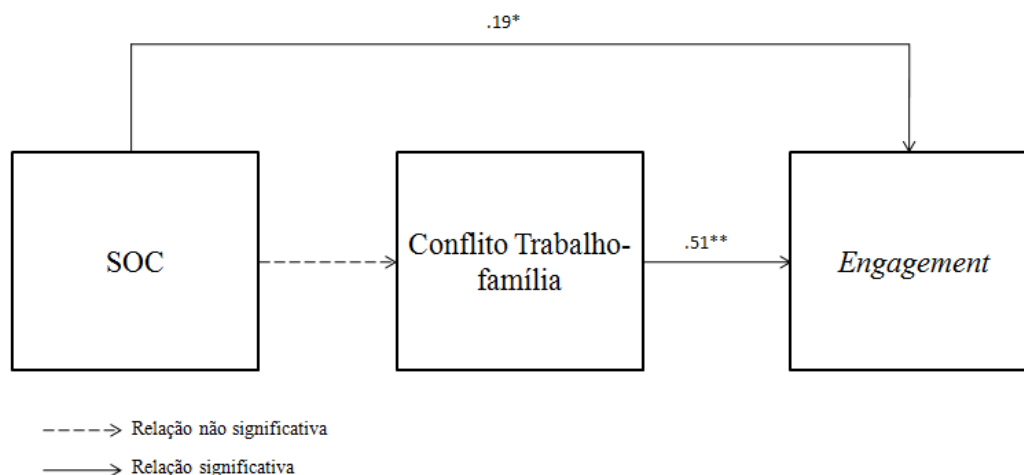


Figura 2. Esquema do Modelo de Mediação Parcial

Discussão dos Resultados

O presente estudo teve como propósito analisar uma população pouco investigada a nível do conflito trabalho-família, pilotos e assistentes/comissários de bordo, cujas características do trabalho reúnem muitos variáveis que a literatura, de uma forma consistente, aponta como potenciadores do CTF, nomeadamente o trabalho por turnos irregulares e o número de horas despendidas a trabalhar (Chambel, 2014; Pleck, Staines, & Lang, 1980). Por outro lado, este estudo teve ainda a inovação de analisar o uso de estratégias de seleção, otimização e compensação por parte destes profissionais e o seu efeito quer no conflito trabalho-família quer no seu *engagement* no trabalho.

Relativamente ao CTF, os resultados obtidos confirmam que é um preditor significativo do *engagement* dos tripulantes. Estes resultados são efetivamente consistentes com a literatura que postula que CTF tem uma relação negativa com o *engagement*. De acordo com estes pressupostos e tendo em conta que a designação do constructo *engagement* remete para altos níveis de energia, dedicação, resiliência, orgulho e desafio (Schaufeli, et al., 2002b), deste modo os colaboradores que possuem estes recursos pessoais enfrentam e respondem às exigências profissionais com menos dificuldades. Assim sendo, perante a realidade dos tripulantes, podemos dizer que os tripulantes que referem elevados níveis de CTF demonstraram menos bem-estar no trabalho e, conseqüentemente terão mais dificuldades em enfrentar as suas dificuldades profissionais. No entanto, destaque-se o fato de contrariamente ao esperado, os resultados obtidos revelaram que os tripulantes têm pouca perceção de CTF,

contrariando a literatura que indica que os colaboradores com recursos limitados (e.g. tempo) têm mais índices de CTF (Greenhaus & Beutell; 1985; Pleck, Staines, & Lang, 1980). Uma possível explicação poderá ser o facto de os trabalhadores por turnos irregulares/rotativos terem menor grau de CTF (Demerouti, Geurts, Bakker & Euwema, 2004). Deste modo, no futuro será interessante analisar esta população, distinguindo profissionais com turnos regulares e outros irregulares.

Também ao contrário do esperado, os resultados obtidos neste estudo não evidenciaram o pressuposto de que o uso de estratégias SOC diminui o CTF (Baltes & Heydens-Gahir, 2003). Possivelmente a razão apontada para este resultado, prende-se com o facto das estratégias SOC serem consideradas adaptativas, e por norma utilizadas para maximizar os ganhos e reduzir as perdas (Baltes & Heydens-Gahir, 2003). Como a população alvo deste estudo não percebe a existência de CTF, provavelmente não sente necessidade de fazer uso dessas estratégias, ou quando as usa estas não estão relacionadas com o CTF.

No entanto, neste estudo encontramos uma relação positiva entre o uso das estratégias SOC e o *engagement*, significando que quanto mais estratégias os tripulantes usarem, maior será o nível de *engagement*. Estes resultados são consistentes com a literatura anterior (XX). Esta evidência não é surpreendente pois sabe-se que perante as múltiplas exigências dos vários papéis que os indivíduos representam na sociedade, necessitam de adaptar os seus comportamentos de forma a alcançarem os seus objetivos. Os seus recursos por vezes são limitados e as exigências elevadas, assim fazendo uso de estratégias de *coping*, conseguem concretizar os seus planos. As estratégias SOC têm comprovado a sua eficácia neste domínio (Baltes & Baltes, 1990). Ao fazer melhor uso dos seus recursos através das estratégias SOC, os colaboradores estão a aumentar os seus níveis de bem-estar.

Limitações e Estudos Futuros

O presente estudo compreende um conjunto de limitações que devem ser reconhecidas. Em primeiro lugar, o tamanho (n=136) e natureza da amostra que é maioritariamente constituída por homens (58.8%) e por pilotos (51.5%), colocando entraves à representatividade da amostra em relação à população em estudo. Em futuros estudos seria interessante recolher uma amostra de maiores dimensões e os dados serem tratados separadamente, no que concerne à categoria profissional.

A segunda limitação prende-se com o facto do estudo ser transversal, tendo os dados sido recolhidos num único momento no tempo. Deste modo, não é possível realizar inferências no que diz respeito a relações de causalidade entre as variáveis investigadas. Os resultados são apenas indicativos da natureza dessa relação (positiva ou negativa). Futuramente seria relevante a realização de estudos longitudinais para replicar este estudo e analisar a consistência dos resultados bem como para colmatar a falha apresentada.

Outra limitação está relacionada com os instrumentos de avaliação utilizados que são todos de autoavaliação, podendo causar dificuldades e erros na sua interpretação e, viés de desejabilidade social. No caso específico do questionário SOC, foi utilizada a versão curta (12 itens), a qual foi traduzida e adaptada para a realidade desta população profissional (Chambel, 2016), evidenciando uma ótima consistência interna. Contudo em futuros estudos seria pertinente utilizar a versão completa do deste questionário (48 itens) e analisar separadamente cada uma das dimensões (seleção, otimização e compensação).

Como última limitação, destaca-se o facto de o estudo ter sido conduzido no contexto português, com uma cultura ocidental pautada por valores profissionais e familiares muito diferentes das restantes culturas, impossibilitando deste modo, a generalização dos resultados.

Implicações

Através deste estudo podemos apresentar algumas implicações para a literatura do CTF e para a Gestão de Recursos Humanos dos tripulantes.

Relativamente à literatura do CTF, este estudo é consistente com as investigações anteriores que comprovam a correlação negativa entre o CTF e o *engagement* (Chambel, 2014) e entre o uso de estratégias SOC e o *engagement* (Zacher, et al., 2015). Paralelamente, ao não comprovar a relação entre o uso das estratégias SOC e o CTF, contraria os estudos existentes nesse campo (Baltes & Haydens-Gahir, 2003), destacando a necessidade de aprofundar esta relação discriminando a sua aplicação em diferentes contextos profissionais.

No que respeita à Gestão de Recursos Humanos dos tripulantes, estes resultados comprovaram a relação entre o CTF e o *engagement* (Chambel, 2014) e entre a utilização de estratégias SOC e este estado de bem-estar no trabalho. Deste modo,

evidencia a necessidade das companhias aéreas aplicarem práticas de conciliação entre o trabalho e a família, mas também de desenvolverem os recursos pessoais dos tripulantes, nomeadamente aplicarem ações de formação e *coaching* para a utilização de estratégias SOC. Na literatura existem evidências de que *engagement* dos profissionais (Bakker *et al.*, 2008; Prieto *et al.*, 2008; Robertson & Cooper, 2010; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006) contribui para organizações com fracas percentagens de *turnover* e clientes mais satisfeitos (Schaufeli & Solanova, 2007; Bakker & Demerouti, 2008; Du Plooy & Roodt, 2010). Os colaboradores com *engagement*, são uma mais-valia para qualquer organização, uma vez que se tornam contagiantes (Bakker & Demerouti, 2008). Grande parte das companhias aéreas gastam milhões na renovação das suas frotas, contudo se não tiverem tripulantes com *engagement*, dificilmente terão passageiros satisfeitos (Henning, 2015). Deste modo, a nível de medidas organizacionais, as exigências profissionais devem tornar-se mais desafiantes e implementadas de modo a gerar um sentimento de pertença e orgulho. Para isso deve haver um forte investimento na formação contínua e desenvolvimento de competências pessoais e investimento no contexto laboral que facilite a articulação entre a vida profissional e familiar. Uma vez que o uso das estratégias SOC tem tido comprovação empírica da sua vasta aplicabilidade no domínio organizacional, como anteriormente mencionado, mediante a formação dos tripulantes deveriam ser divulgados os seus benefícios, assim como ensinado, promovido e treinado o seu uso com o intuito dos tripulantes, melhor saberem selecionar os seus objetivos, otimizar a forma de os alcançar, compensando os recursos perdidos.

Para as companhias aéreas os resultados deste estudo pioneiro são relevantes, apesar de contrariarem a literatura existente no campo do CTF. Este estudo reforça a necessidade das companhias aéreas apostarem na formação e uso de estratégias adaptativas, de modo a que os tripulantes mantenham um equilíbrio entre o trabalho e a família e, simultaneamente, desenvolvam elevados níveis de *engagement*. O estudo poderá servir de base para futuras investigações no setor da aviação comercial por forma a manter e elevar os fundamentais padrões de segurança.

Referências Bibliográficas

- Allen, T. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2), 278-308.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16 (2), 151–69.
- Andrew, O., & Sofian, S. (2012). Individual factors and work outcomes of employee engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 498-508. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.03.222
- Bailyn, L., Drago, R., & Kochan, T. (2001). *Integrating work and family life: a holistic approach* (Sloan Work and Family Policy Networks Report). Cambridge, MA: MIT Sloan School of Management.
- Bakker, A. B., (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 265–269. doi: 10.1177/0963721411414534
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Toward a model work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi: 10.1108/13620430810870476
- Ballard, T., Lagorio, S., DeAngelis, G., & Verdecchia, A. (2000). Cancer incidence and mortality among flight personnel: a meta-analysis. *Aviation, Space and Environmental Medicine* 71(3):216-224.
- Ballard, T. J., Lauria, L., Vigiliano, V., Caldora, M., Mazzanti, C., & Verdecchia, A. (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occupational & Environmental Medicine*, 63 (1), 33-38. doi: [10.1136/oem.2004.018812](https://doi.org/10.1136/oem.2004.018812)

Baltes, P. B. (1987). Theoretical propositions of life-span developmental psychology: On the dynamics between growth and decline. *Developmental Psychology*, 23(5), 611-626.

Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes (Eds.), *Successful aging. Perspectives from the behavioral sciences* (pp. 1-34). Cambridge: University Press.

Baltes, P. B. (1997). On the incomplete architecture of human ontogeny: Selection, optimization, and compensation as foundation of developmental theory. *American psychologist*, 52(4), 366.

Baltes, P. B., Baltes, M. M., Freund, A. M., & Lang, F. R. (1999). *The measurement of selection, optimization, and compensation (SOC) by self report: Technical report 1999*. Max-Planck-Institut für Bildungsforschung.

Baltes, P. B. & Freund, A. M. (2003). The intermarriage of wisdom and selective optimization with compensation: Two meta-heuristics guiding the conduct of life. In C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing. Positive psychology and the life well-lived* (pp. 249-273). Washington: American Psychological Association

Baltes, B. B., & Heydens-Gahir, H. A. (2003). Reduction of work-family conflict through the use of selection, optimization, and compensation behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1005.

Baltes, P. B. & Schmith, J. (2003). New frontiers in the future of aging: From successful aging of the young old to the dilemmas of the fourth age. *Gerontology*, 49, 123-135

Bellavia, G. M., & Frone, M. R. (2005). Work-family conflict. *Handbook of work stress*, 113-147.

Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 169-198.

Bourgeois-Bougrine, S., Carbon, P., Gounelle, C., Mollard, R., & Coblentz A. (2003). *Perceived fatigue for short- and long-haul flights: A survey of 739 airline pilots*. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 74, 10, 1072-1077.

Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston: Little, Brown.

CareerCast.com. The most stressful jobs of 2016. Acedido junho, 10, 2016, em <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2016>

Carlson, D. S., & Grzywacz, J. G. (2008). Reflections and future directions on measurement in work-family research. In K. Korabik, D. Lero, & D. Whitehead (Eds.), *Handbook of work-family integration: Research, theory and best practices* (pp. 37-65). Amsterdam: JAI Press/Elsevier.

Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wayne, J. H., & Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of Vocational Behavior*, 68 (1), 131-164. doi: 10.1016/j.jvb.2005.02.002

Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56 (2), 249-276.

Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (in press). A relação entre o trabalho e a família. In Chambel, M. J. (Ed.). *Psicologia da Saúde Ocupacional*. Lisboa: Pactor Editora.

Chambel, M. J. (2014). A interface entre o trabalho e a família. In M. J. Chambel, & M.T. Ribeiro (Eds.), *A relação entre o trabalho e a família* (p.42-62). Lisboa: RH Editora.

Chambel, M. J., & Barbosa, M. J. (2014). As repercussões do conflito entre o trabalho e a família no bem-estar dos empregados: um estudo longitudinal. In M. J. Chambel & M. T. R. Ribeiro (Eds.), *A relação entre o trabalho e a família* (p.64-80). Lisboa: RH Editora.

Chang, C.-P., Chiu, J.-M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal Service Science and Management*, 2(4), 305-311. doi: [10.4236/jssm.2009.24036](https://doi.org/10.4236/jssm.2009.24036)

Ching-Fu, C., & Shu-Chuan, C. (2010). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22, (1), 41-58. doi:10.1080/10508414.2012.635125

Clark, S. C. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 348-365.

Código do Trabalho (2009). Acedido janeiro 17, 2016, em <http://sabiasque.pt/codigo-trabalho/1308-codigo-do-trabalho-artigo-220-nocao-de-trabalho-por-turnos.html>

Costa, G. (2003). Shift work and occupational medicine: an overview. *Occupational Medicine*, 53, 83-87. doi: 10.1093/occmed/kqg045

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper & Row.

Demerouti, E., Geurts, S. A. E., Bakker, A. B., & Euwema, M. (2004). The impact of shiftwork on work-home conflict, job attitudes and health. *Ergonomics*, 47 (9), 987-1002. doi: 10.1080/00140130410001670408

Du Plooy, J., & Roodt, G. (2010). Work engagement, burnout and related constructs as predictors of turnover intentions. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36 (1), 1-13. doi:10.4102/sajip.v36i1.910

Eagle, B. W., Miles, E. W., & Icenogle, M. L. (1997). Inter role conflicts and the permeability of work and family domains: Are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior*, 50, 168-184.

Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178–199.

Eurofound (2015). First findings: Sixth European Working Conditions Survey – Résumé. Acedido março 2, 2016, em <http://www.eurofound.europa.eu/publications/resume/2015/working-conditions/first-findings-sixth-european-working-conditions-survey-resume>

- Freund, A. M. & Baltes, P. B. (2002). Life-management strategies of selection, optimization, and compensation: Measurement by self-report and construct validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(4), 642-662.
- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp.143-162). Washington, DC: American Psychological Association
- Frone, M., Russell, M. & Cooper, M. (1997). Relation of work–family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70 (4), 325-335. doi: 10.1111/j.2044-8325.1997.tb00652
- Frone, M., Russell, M. & Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77 (1), 65-78.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markle, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-67.
- Fu, C. K., & Shaffer, M. A. (2001). The tug of work and family. *Personnel Review*, 30 (5), 502-522.
- Gastanares, I. G., Allende, J. C., & Zorriketa, R. I. (2008). Transformando el conflicto/trabajo familia en interacción y conciliación trabajo/familia. *Lan Harremanak*, 18, 17-41.
- Geurts, S., & Demerouti, E. (2003). Work/non-work interface: A review of theories and findings. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 279-312). Chichester: John Wiley & Sons.
- Geurts, S., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Dijkers, J. S. E., Van Hooff, M. L. M., & Kinnunen, U. M. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19 (4), 319-339. doi: 10.1080/02678370500410208
- Goode, W. J. (1960). A theory of role strain. *American Sociological Review*, 25, 438–

Grandey, A., Cordeiro, B., & Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 1-20.

Grant-Vallone, E. J., & Donaldson, S. I. (2001). Consequences of work-family conflict on employee well-being over time *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 15 (3), 214-226. doi:10.1080/02678370110066544

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). sources of and conflict family between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: a theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review*, 31(1), 72–92.

Grzywacz, J. G. (2000). Work-Family Spillover and Health During Midlife: Is Managing Conflict Everything? *American Journal of Health Promotion*, 14 (4), 236-243.

Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 111-126.

Hanson, G., Hammer, L. B., & Colton, C. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 249-265. doi:10.1037/1076-8998.11.3.249

Herman, J. B., & Gyllstrom, K. K. (1977). Working men and women: Inter- and intra-role conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1(4), 319-333. doi: 10.1111/j.1471-6402.1977.tb00558

Hill, J. (2005). Work-Family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. *Journal of Family Issues*, 26(6), 793-819. doi: 10.1177/0192513X05277542

Instituto Nacional de Estatística (I.N.E.). Censos de 2011. Acedido novembro 15, 2015, em

http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=censos2011_apresentacao&xpid=CENSOS

- Jeeva, L., Chandramohan, V. (2008). Stressors and stress coping strategies among Civil pilots: A pilot study. *Indian Journal of Aerospace Medicine*, 52(2),60-64.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kinnunen, U., Mauno, S. (2008). Work-family conflict in individuals` lives: Prevalence, antecedents, and outcomes. In K. Naswall, J. Hellgren, & M. Sverke (eds.), *The individual in the changing working life* (pp. 126-146).
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1998). Burnout. In H. Friedman (Ed.), *Encyclopedia of mental health* (pp. 202–215). New York: Academic Press.
- Lynge E. (1996). Risk of breast cancer is also increased among Danish female airline cabin attendants. *International Journal of Epimediology*, 30, (4), 830-832.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). Maslach burnout inventory manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Montenegro, G.O. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20, (34), 139-160.
- Netemeyer, R., Boles, J. & McMurrian, R. (1996). Development and Valadation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Apllied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk,V. M., & Beutell, N. J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 48 (3), 275-300.

Peiró, J. M. (2008). Stress and coping at work: new research trends and their implications for practice. In K. Naswall, J. Hellgren, & M. Sverke (eds.), *The individual in the changing working life* (pp. 284-310).

Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Labor Review*, 102 (3), 29-32.

Powell, D. M. C., Spencer M. B., Holland D., Broadbent, E., & Petrie, K. J. (2007). Pilot fatigue in short-haul operations: effects of number of sectors, duty length, and time of day. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 78, (7), 698 –701.

Premeaux, S. F., Adkins, C. L. & Mossher, K. M. (2007). Balancing work and family: A field study of multi-dimensional, multi-role work-family conflict. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 705-72.

Presser, H. B. (2003). *Working in a 24/7 Economy: Challenges for American Families*. New York: Russell Sage Foundation.

Presser, H. B., & Ward, B. W. (2011). Nonstandard work schedules over the life course: A first look. *Monthly Labor Review*, 134 (7), 3-16.

Ribeiro, M. T., Pimenta, S. (2014). Trabalho-família: uma questão de equilíbrio? In M. J. Chambel & M. T. R. Ribeiro (Eds), *A relação entre o trabalho e a família* (p. 12-40). Lisboa: Editora RH.

Rotondo, D. M., Carlson, D. S., & Kincaid, J. F. (2003). Coping with multiple dimensions of work-family conflict. *Personnel Review*, 32(3), 275-296.

Ruderman, M. N., Ohlott, P. J., Panzer, K., & King, S. N. (2002). Benefits of multiple roles for managerial women. *Academy of Management Journal*, 45 (2), 369-386

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 293 – 315.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.

- Schaufeli, W., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 383 – 425). Chichester Wiley
- Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2007). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. In S.W. Gilliland, D.D. Steiner & D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in social issues in management*, 5. *Managing social and ethical issues in organizations*. Greenwich, CT: Information Age Publishers.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002b). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71 – 92.
- Sharma, R. C., & Shivastava, J. K. (2004). Jet lag and cabin crew: Questionnaire survey. *Indian Journal of Aerospace Medicine*, 48, (1), 10-14.
- Shein, J., & Chen, C.P. (2011). *Work-family enrichment: A research of positive transfer*. Toronto: Sense Publishers.
- Skarlicki (Eds.), *Research in social issues in management: Managing social and ethical issues in organizations* (5). Greenwich, CT: Information Age Publishers
- Siebert, S. D. (1974). Toward a theory of role accumulation. *American Sociological Review*, 39, 567-578.
- Staines, G. L., & Pleck, J. H. (1984). Nonstandard work schedules and family life. *Journal of Applied Psychology*, 69, 515-523.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on workfamily conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: Relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 108–130. doi:10.1016/S0001-8791(03)00035-6
- White, L., & Keith, B. (1990). The effect of shift work on the quality and stability of marital relations. *Journal of Marriage and the Family*, 52, 453– 462.

Wiese, B. S., Freund, A. M. & Baltes, P. B. (2002). Subjective career success and emotional well-being: Longitudinal predictive power of selection, optimization, and compensation. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 321-335.

Voydanoff, P. (2005a). The differential salience of family and community demands and resources for family-to-work conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 26, (3), 395-417. doi: 10.1007/s10834-005-5904-7

Zacher, H., Chan, F., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2015). Selection, optimization and compensation strategies: interactive effects on daily work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 87 (1), 101-107.

Zedeck, S. (1992). Introduction: Exploring the domain of work and family concerns. In S. Zedeck (Ed.), *Work, families and organizations* (pp. 1-32). San Francisco: Jossey-Bass.

Anexos

**Anexo I – Itens Questionário SOC (Baltes, Baltes, Freund & Lang, 1999),
adaptado por Chambel**

Questionário Tripulantes ($\alpha=.92$)

1. Concentro toda a minha energia em atividades com a família.
2. Em cada momento que estou com a família concentro-me na sua companhia.
3. Geralmente aquilo que me apetece fazer, implica atividades para realizar com a família.
4. Quando sei que vou ter pouco tempo para estar em família, escolho uma ou outra atividade especial para fazermos conjuntamente.
5. Quando uma das coisas que gostamos de fazer em família não é possível, procuro uma outra alternativa mas que implique estarmos juntos.
6. Quando não é possível fazermos em família as tarefas habituais, procuro encontrar alguma alternativa que nos permita estar juntos.
7. Durante os períodos de ausência, planeio atividades para fazer com a família quando estiver em casa.
8. Esforço-me em cada momento que estou em casa para estar com a família.
9. Dedico-me de “corpo e alma” à família, quando estou em casa.
10. Como sei que há coisas que habitualmente não faço com a minha família, quando estou em casa tento fazer outras que permitam ter o mesmo resultado.
11. Como há coisas que não posso fazer (ex. tarefas domésticas, levar filhos à escolar) quando não estou, existem outras pessoas a quem pedi ajuda para as fazer.
12. Como sei que é difícil manter uma vida familiar, esforço-me por estar presente a 100% quando estou em casa.